

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LAYANAN
DISTRIBUSI PRODUK KONSTRUKSI DENGAN
PENDEKATAN PHYSICAL DISTRIBUTION SERVICE
QUALITY (PDSQ)
(STUDI KASUS DI CV. TUNGGA TEKNIK Surabaya)

SKRIPSI



Oleh :

ACHMAD LUTFIANTO

0932010056

JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2013

SKRIPSI

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LAYANAN DISTRIBUSI PRODUK KONSTRUKSI DENGAN PENDEKATAN PHYSICAL DISTRIBUTION SERVICE QUALITY (PDSQ) DI CV. TUNGGAL TEKNIK SURABAYA

Disusun Oleh :

ACHMAD LUTFIANTO
0932010056

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Pada Tanggal : Desember 2013

Dosen Penguji :

1.

Ir. Endang P.W, MMT
NIP. 19591228 198803 2 001

2.

Ir. Nisa Masruroh, MT
NIP. 19630125 198803 1 001

3.

Ir. Rusindiyanto, MT
NIP. 19650225 199203 1 001

Dosen Pembimbing :

1.

Ir. Rusindiyanto, MT
NIP. 19650225 199203 1 001

2.

Ir. Hari Purwoadi, MM
NIP. 19480828 198403 1 001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknologi Industri
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Ir. Sutiyono, MT
NIP. 19600713 198703 1 001

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir (Skripsi) ini dengan judul ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LAYANAN DISTRIBUSI PRODUK KONSTRUKSI DENGAN PENDEKATAN PHYSICAL DISTRIBUTION SERVICE QUALITY (PDSQ) (STUDI KASUS DI CV. TUNGGAL TEKNIK Surabaya).

Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Teknik Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Dalam menyusun skripsi ini, mulai dari persiapan sampai dengan selesai. Penulis tidak lepas dari banyak pihak, yang secara langsung maupun secara tidak langsung telah turut membimbing dan mendukung penulisan skripsi ini yang semuanya sangat besar artinya bagi penulis. Oleh karena itu, tidak lupa penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu sehingga terselesaikannya laporan Skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ungkapan terima kasih sebesar – besarnya kepada :

1. Prof. DR. Ir. Teguh Soedarto, MP., selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ir. Sutiyono, MT., selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Pembangunan “Veteran” Jawa Timur.

3. Dr. Ir. Minto Waluyo MM., selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Pembangunan “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak dan Ibu Dosen serta staf pengajar Jurusan Teknik Industri yang telah membekali penulis dengan ilmu pengetahuan yang berguna dan bermanfaat bagi penulis selama mengikuti kegiatan perkuliahan.
5. Ir. Rus Indiyanto, MT., selaku Dosen Pembimbing I yang dengan kesabaran dan kerelaannya telah membimbing dan memberi petunjuk - petunjuk yang sangat berguna sehingga dapat terselesainya Tugas Akhir ini.
6. Ir. Hari Purwoadi, MM., selaku Dosen Pembimbing II yang dengan kesabaran dan kerelaannya telah membimbing dan memberi petunjuk - petunjuk yang sangat berguna sehingga dapat terselesainya Tugas Akhir ini.
7. Drs. Pailan, Mpd. selaku Dosen penguji I seminar I.
8. Ir. Nisa Masruroh, MT. Selaku Dosen penguji II seminar I.
9. Ir. Yustina Ngatilah, MT. selaku Dosen penguji I seminar II.
10. Ir. Handoyo, MT. Selaku Dosen penguji II seminar II.
11. Ir. Endang Pudji. W., MMT. selaku Dosen penguji I ujian lesan / ujian negara.
12. Ir. Nisa Masruroh, MT. Selaku Dosen penguji II ujian lesan / ujian negara.
13. Ir. Sumiati, MT selaku dosen wali.
14. Bapak Subandi selaku pembimbing lapangan yang telah sabar dan merelakan waktunya membimbing dan memberi petunjuk - petunjuk yang sangat berguna selama di lapangan.

15. Bapak, Ibu, Adik dan Keluarga Besarku yang tersayang, karena telah memberikan semangat, perhatian serta doa sehingga terselesaikannya Tugas Akhir ini dengan lancar.
16. Sahabat – sahabatku dan yang terspesial, Mas Yanto, Haris, Sadam, Wawan, Yadi, Dika, Yaskur, Ashe, Tinuk dll, atas semua dorongan dan semangatnya.
17. Semua teman – teman mahasiswa UPN TI Pagi dan TI Sore satu angkatan, angkatan atas dan angkatan bawah, yang telah mengenal saya, atas bantuan dan dukungannya saya ucapkan banyak terimakasih.
18. Pihak-pihak lain yang membantu penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini
Semoga Allah SWT memberikan balasan atas semua keikhlasan dan bantuannya yang diberikan kepada penulis.

Seluruh kemampuan dan pengetahuan telah tcurahkan demi kesempurnaan skripsi ini, namun keterbatasan dan kekurangan tetaplah ada. Oleh karena itu, Penulis menyadari sepenuhnya bahwa di dalam penyusunan laporan ini masih jauh dari sempurna, hal ini disebabkan karena keterbatasan yang kami miliki. Untuk itu penulis dengan senang hati menerima segala kritik dan saran yang bersifat membangun guna kesempurnaan Tugas Akhir (Skripsi) ini.

Akhir kata penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan terutama bagi penulis sendiri.

Gresik, November 2013

Penulis

ACHMAD LUTFIANTO

DAFTAR ISI

Abstraksi	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	v
Daftar Gambar	viii
Daftar Tabel.....	ix
Daftar Lampiran	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	2
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Asumsi	3
1.5 Tujuan Penelitian.....	4
1.6 Manfaat Peneltian.....	4
1.7 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Distribusi.....	7
2.1.1 Pengertian Distribusi	7
2.1.2 Sistem Distribusi	7
2.1.3 Fungsi Saluran Distribusi	9
2.1.4 Manajemen Distribusi	10
2.2 Kualitas Pelayanan	11

2.2.1	Dimensi Kualitas Layanan	12
2.2.2	Dimensi Pokok Jasa	13
2.3	Pengertian Distribusi Fisik.....	15
2.3.1	Tujuan Distribusi Fisik.....	20
2.3.2	Manfaat Sistem Distribusi Fisik	21
2.4	Ilmu Statistik	22
2.4.1	Pengertian Data.....	22
2.4.2	Pengumpulan Data.....	23
2.4.3	Uji Data	25
2.5	Physical Distribution Service Quality (PDSQ)	28
2.5.1	Uji Hipotesis.....	30
2.5.2	Uji Sign (Uji Tanda)	31
2.5.3	Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	36
2.5.4	Skala Likers	36
2.5.5	Penentuan Grade Nilai	37
2.6	Penelitian Terdahulu.....	39
BAB III	METODE PENELITIAN	43
3.1	Lokasi dan Waktu Penelitian	43
3.2	Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel.....	43
3.3	Metode Pengumpulan Data.....	45
3.3.1	Pengumpulan Data Kualitatif	45
3.3.2	Pengumpulan Data Kuantitatif	45
3.4	Metode Pengolahan	45

3.4.1	Skala Pengukuran	46
3.4.2	Uji Validitas	46
3.4.3	Reabilitas Kuisisioner	47
3.4.4	Pengujian Hipotesis	48
3.4.5	Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	50
3.5	Langkah-langkah Pemecahan Masalah.....	51
BAB IV	ANALISA HASIL DAN PEMBAHASAN	56
4.1	Pembuatan Kuisisioner.....	56
4.2	Penyebaran Kuisisioner	56
4.3	Pengolahan Data Hasil Kuisisioner.....	56
4.4	Uji Validitas Kuisisioner	58
4.4.1	Uji Validitas (Persepsi)	58
4.4.2	Uji Validitas (Harapan)	61
4.5	Uji Reabilitas.....	63
4.6	Pengujian Hipotesis	65
4.7	Perhitungan Indeks Kepuasan Pelanggan	72
4.8	Peringkat Besarnya Indeks Kepuasan Pelanggan.....	73
4.9	Pembahasan Analisis Physical Distribution Service Quality.....	76
4.10	Usulan Perbaikan.....	79
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	81
5.1	Kesimpulan	81
5.2	Saran	82

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Sistem Distribusi	8
Gambar 2.2 Skema Sistem Distribusi Langsung.....	8
Gambar 2.3 Skema Sistem Distribusi Tidak Langsung.....	8
Gambar 3.1 Flow Chart Langkah - Langkah Pemecahan Masalah	51

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Nilai Kritis t Untuk Uji Tanda	33
Tabel 2.2 Tabel Contoh Soal Uji Tanda	34
Tabel 4.1 Pengumpulan Data Kuisioner	57
Tabel 4.2 Angka Korelasi Variabel (Persepsi)	59
Tabel 4.3 Uji Validitas Awal (Persepsi)	60
Tabel 4.4 Angka Korelasi Variabel (Harapan)	62
Tabel 4.5 Uji Validitas Awal (Harapan)	62
Tabel 4.6 Perhitungan Besarnya IKP Masing-Masing Atribut	72
Tabel 4.7 Peringkat Besarnya Indeks Kepuasan Pelanggan	74
Tabel 4.8 Perhitungan Indeks Kepuasan Pelanggan	75

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I A : Kuisioner Bagian 1 (Responden)
- Lampiran I B : Bentuk Kuisioner Tingkat Persepsi
- Lampiran I C : Bentuk Kuisioner Tingkat Harapan
- Lampiran II A : Output Kuisioner Data Responden
- Lampiran II B : Output Perhitungan Untuk Mencari Nilai r_{hitung} (Persepsi)
- Lampiran II C : Output Perhitungan Untuk Mencari Nilai r_{hitung} (Harapan)
- Lampiran II D : Output Uji Reabilitas Persepsi dan Harapan
- Lampiran III A : Daftar Tabel r Untuk r_{tabel}
- Lampiran III B : Daftar Nilai Kritis h Untuk Uji Tanda
- Lampiran IV A : Perhitungan Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) Masing-Masing Atribut dan Perhitungan Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) Secara Keseluruhan
- Lampiran V A : Output Software Uji Sign Masing-Masing Dimensi
- Lampiran VI A : Data Dari Kuisioner

ABSTRACT

In the age of globalization and the ease of access to information, the development of products and services that have rapidly changing how customers interact with a company. To deal with situations and circumstances that employers should be able to as well as fast and responsive in making decisions for the company which was established to develop properly. As for one sales technique in question is related to how and how high the quality of services provided to consumers. This is so that they feel the satisfaction of customers as expected.

CV. Tunggal Teknik is one of the national private company engaged in general trading and manufacturing of construction materials. Products with the most demand is minimalist iron fence. Where yak competitor tires that must be faced, then improved quality of service is one of the most important ways to do the company in the face of the many competitors, in order to maintain customer loyalty and continue the company's long-term. With these problems, the method of Physical Distribution Service Quality (PDSQ) is an appropriate method for measuring the quality of a distribution service.

To purpose of this study was to determine how well the quality of distribution services that have been provided to the customer and can be proposed improvements to the distribution service the company if there is an indication of lack of quality service company.

Based on the results of data processing for each dimension of Physical Distribution Service Quality (PDSQ), then earned customer satisfaction index (CSI) from the largest to the smallest is as follows, the timeliness dimension of 92,5%, condition dimension of 88,5%, and availability of 82,7%. While the calculation of overall customer satisfaction index as much as 87,9% earned, amounting to 87.9% means that the level of overall satisfaction experienced by customers on the quality of physical distribution services received from the company. Thus the service provided by the company has been very good.

Keywords : Physical distribution service quality, customer satisfaction index.

ABSTRAK

Dalam masa globalisasi dan kemudahan akses terhadap informasi, perkembangan produk dan jasa yang sangat pesat telah mengubah bagaimana pelanggan berinteraksi dengan sebuah perusahaan. Untuk menghadapi situasi dan keadaan yang demikian pengusaha harus mampu serta cepat dan tanggap dalam mengambil keputusan agar perusahaan yang didirikan dapat berkembang dengan baik. Adapun salah satu teknik penjualan yang dimaksud adalah terkait dengan bagaimana dan seberapa tinggi kualitas pelayanan yang diberikan terhadap konsumen. Ini dimaksudkan agar para konsumen mereka merasakan kepuasan sebagai mana yang diharapkan.

CV. Tunggal Teknik Surabaya merupakan salah satu perusahaan swasta nasional yang bergerak dibidang perdagangan umum dan pembuatan produk-produk konstruksi. Dengan Produk yang paling banyak permintaan adalah Pagar besi minimalis. Dimana banyak pesaing yang harus dihadapi, maka peningkatan kualitas pelayanan merupakan salah satu cara yang sangat penting yang dapat dilakukan pihak perusahaan dalam menghadapi banyaknya pesaing tersebut, agar dapat menjaga loyalitas konsumen perusahaan secara continue dan jangka panjang. Dengan permasalahan tersebut, metode Physical Distribution Service Quality (PDSQ) merupakan metode yang tepat untuk mengukur kualitas layanan suatu distribusi.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa baik kualitas layanan distribusi yang telah diberikan kepada para konsumen dan dapat menjadi usulan perbaikan terhadap layanan distribusi diperusahaan bila terdapat indikasi kurangnya kualitas layanan diperusahaan.

Berdasarkan hasil pengolahan data terhadap masing-masing dimensi PDSQ, maka diperoleh indeks kepuasan pelanggan (IKP) dari yang terbesar sampai yang terkecil adalah sebagai berikut, pada dimensi timeliness sebesar 92,5%, untuk dimensi condition sebesar 88,5%, dan availability sebesar 82,7%. Sedangkan hasil perhitungan nilai indeks kepuasan pelanggan secara keseluruhan didapat sebesar 87,9%, artinya sebesar 87,9 % itulah tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan atas kualitas layanan distribusi fisik yang diterima dari perusahaan. Dengan demikian maka pelayanan yang diberikan oleh perusahaan sudah sangat baik.

Kata Kunci : Physical Distribution Service Quality, Indeks Kepuasan Pelanggan.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Semakin tingginya tingkat persaingan dalam dunia industri, menuntut perusahaan untuk dapat menghadapi persaingan secara baik dan siap dengan segala resiko yang akan dihadapi. Maka untuk menghadapi situasi dan keadaan yang demikian pengusaha harus mampu serta cepat dan tanggap dalam mengambil keputusan agar perusahaan yang didirikan dapat berkembang dengan baik. Pada prinsipnya setiap perusahaan tatkala menjual produk-produknya akan dihadapkan dengan strategi maupun teknik penjualan yang bagus, sehingga komoditas yang ditawarkannya dapat terjual dengan baik. Adapun salah satu teknik penjualan yang dimaksud adalah terkait dengan bagaimana dan seberapa tinggi kualitas pelayanan yang diberikan terhadap konsumen. Kualitas pelayanan yang diberikan merupakan kinerja terpenting oleh perusahaan bagi kepuasan konsumen. Perusahaan harus memperhatikan hal-hal penting bagi konsumen, supaya mereka merasakan kepuasan sebagaimana yang diharapkan.

CV. TUNGGA TEKNIK merupakan salah satu perusahaan swasta nasional yang bergerak dibidang perdagangan umum dan pembuatan produk-produk konstruksi. Dengan Produk yang paling banyak permintaan adalah Pagar besi minimalis. Dimana banyak pesaing yang harus dihadapi, maka peningkatan kualitas pelayanan sistem distribusi merupakan salah satu cara yang sangat penting yang dapat dilakukan pihak perusahaan dalam menghadapi banyaknya

pesaing tersebut, agar dapat menjaga loyalitas konsumen perusahaan secara continue dan jangka panjang. Saat ini pihak perusahaan masih belum mengetahui seberapa tinggi kualitas pelayanan distribusi yang telah diberikan kepada para konsumennya, dan atribut-atribut apakah yang masih mungkin untuk ditingkatkan lagi pelayanannya agar kualitas pelayanan perusahaan bisa lebih optimal pada periode-periode yang akan datang.

Dengan permasalahan tersebut, metode Physical Distribution Service Quality (PDSQ) merupakan metode yang tepat untuk mengukur kualitas layanan suatu distribusi. PDSQ terkait dengan ketepatan waktu dan flow of goods yang mampu dipertanggung jawabkan mulai dari penerimaan hingga barang – barang tersebut sampai ke tangan konsumen. Metode PDSQ diklasifikasikan menjadi 3 dimensi, yakni Timeliness, Availability, dan Quality. Quality dalam hal ini mengacu pada bentuk dan komposisi delivered order, yakni kondisi dari produk yang dikirimkan.

Dengan demikian diharapkan pendekatan menggunakan metode PDSQ ini mampu mengetahui seberapa baik kualitas layanan distribusi yang telah diberikan dan dapat menjadi usulan perbaikan terhadap layanan distribusi perusahaan bila terdapat indikasi kurangnya kualitas layanan perusahaan.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

“ Seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan distribusi produk konstruksi di CV. TUNGGAL TEKNIK dengan pendekatan Physical Distribution Service Quality (PDSQ)? ”

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah yang diberikan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini menganalisa tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan distribusi di CV. TUNGGAL TEKNIK Surabaya.
2. Pengisian kuesioner dalam hal ini dilakukan oleh pelanggan, pihak yang ditunjuk atau keluarga yang bersangkutan.
3. Tidak membahas masalah biaya.

1.4 Asumsi

Adapun asumsi-asumsi dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Responden mengetahui ukuran dan kualitas produk.
2. Data kuisisioner diisi responden dan dianggap memahami maksud pertanyaan.
3. Responden mampu berpikir secara logis atau rasional dalam menjawab pertanyaan kuisisioner.
4. Selama penelitian berlangsung fasilitas pelayanan yang ada di perusahaan tidak terjadi perubahan.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah :

1. Menganalisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan sistem distribusi.
2. Usulan perbaikan terhadap layanan distribusi perusahaan.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian tugas akhir ini adalah :

1. Manfaat Bagi Perusahaan :
 - Dengan adanya penelitian ini, pihak perusahaan dapat memperbaiki kualitas layanan distribusinya.
 - Dapat mengetahui prioritas tindakan perbaikan dan melakukan perbaikan yang terbaik secara kontinyu.
2. Bagi Peneliti :
 - Dapat memenuhi persyaratan kelulusan program pendidikan S1 di UPN 'Veteran' Jatim.
 - Dapat mengetahui proses produksi sampai pengiriman produk di perusahaan.
 - Menambah pengetahuan mengenai analisis kualitas layanan distribusi.
3. Manfaat bagi Universitas :
 - Menambah referensi perpustakaan.
 - Diharapkan dapat bermanfaat bagi mahasiswa yang mengadakan penelitian dengan permasalahan yang serupa dan untuk penelitian lebih lanjut dimasa yang akan datang.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam pelaksanaan penelitian ini adalah :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, asumsi, tujuan penelitian, manfaat, asumsi, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi tentang landasan teori-teori yang digunakan dalam pelaksanaan penelitian sebagai penunjang untuk mengolah dan menganalisa data-data yang diperoleh secara langsung maupun tidak langsung yaitu teori tentang layanan distribusi.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang langkah-langkah dalam melakukan penelitian, mulai dari lokasi pencarian data, metode pengambilan data, identifikasi variabel, dan metode pengolahan data, yang dilakukan untuk mencapai tujuan dari penelitian selama pelaksanaan penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang data-data yang telah terkumpul, kemudian diolah dengan menggunakan metode yang digunakan untuk menyelesaikan masalah yang ada.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini merupakan penutup tulisan yang berisi kesimpulan dan saran mengenai analisa yang telah dilakukan sehingga dapat memberikan suatu rekomendasi sebagai masukan ataupun perbaikan bagi pihak perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN